

EQUASS Progress Report

Introductory Notes:

1. The two Progress Report must be sent by the Certified Service Provider, one 12 months after receiving Certification and the EQUASS Audit Report, and the second Progress Report, 24 months after the EQUASS Certification by EQUASS
2. The Progress Reports must address issues, documented by the EQUASS Auditor in the EQUASS Audit Report implemented by the Certified Service Provider.
3. The EQUASS Progress Reports may have max 6 pages in total (including information provided by the EQUASS Certified Organisation and the feedback of the Auditor).
4. The Social Service Provider completes the Section 1, in national language, with a brief description of Actions / Activities that have been carried out by the Service Provider in the last 12 months to improve the performance on the EQUASS Principles and Criteria. (Max 4 A4 - font size 10 Pt interspaced (1.0))
5. The Progress Reports should be sent to the local EQUASS LLH / ENR, or the EQUASS Secretariat in Brussels in case there is no local LLH / ENR operating in the country.
6. The EQUASS Auditor completes the Section 2, in national and English language, with a brief feedback, comment and/or recommendations regarding the improved Actions /results. (Max 2 A4 - font size 10 Pt interspaced (1.0)) The numbering of the format for the Auditor, corresponds with the numbering of the format for the EQUASS Certified Organisation in Section 1.
7. Please read the “Guidelines for Writing the Progress Reports” document to a better knowledge of the progress reports process and how to be filling in.

Section 1

Name of the Organisation: The Social Service Centre of Varėna

Date: 10 03 2026

What have you done, in the last year, to improve your performance against the EQUASS Principles and Criteria?		To which Criterion / Criteria is it linked?	Is this addressed in the Audit Report?		Has the issue been assessed internally?		Have the outcomes of the Internal Assessment been documented?	
			YES	NO	YES	NO	YES	NO
1	<p>Atlikta Kokybės politikos peržiūra, siekiant užtikrinti jos atitikimą faktiškai taikomam metinio planavimo ciklui. Nustatyta, kad kokybės tikslai planuojami vienerių metų laikotarpiui, integruojami į Įstaigos metinį veiklos planą ir kasmet peržiūrimi, vertinant jų pasiekimo lygį bei aktualumą. Metų pabaigoje atliekama tikslų įgyvendinimo analizė, vertinami nustatyti rodikliai, identifikuojamos tobulintinos sritys ir, esant poreikiui, planuojamos korekcinės priemonės.</p> <p>Atnaujinta Kokybės politika patvirtinta direktoriaus įsakymu ir paskelbta viešai.</p> <p>https://www.varenospc.lt/uploads/EGQUSS%202025/Kokybės%20politika%202025.pdf</p>	3	+			+		+
2	<p>Į 2025 m. Įstaigos metinį veiklos planą įtrauktas rezultatų matavimas, susijęs su teikiamų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimu ir veiklos efektyvumu. Numatyta vykdyti visų paslaugų grupių paslaugų gavėjų apklausas, vertinant jų pasitenkinimą teikiamų paslaugų kokybe. 2025 m. apklausoje dalyvavo 68 paslaugų gavėjai. Bendras paslaugų vertinimas „gerai“ ir „labai gerai“ sudarė daugiau kaip 98 %.</p> <p>Teisių užtikrinimo rodiklio vidurkis 2025 m. siekė 83 % (2023 m. – 76 %). Gyvenimo kokybės pagerėjimo vidurkis 2025 m. – 74 %.</p> <p>Rezultatai išanalizuoti, aptarti darbuotojų susirinkimuose ir naudojami planuojant veiklos tobulinimo priemones.</p> <p>Apibendrinti 2025 m. apklausų rezultatai viešai paskelbti Įstaigos interneto svetainėje: https://www.varenospc.lt/vidaus-dokumentai/</p>	4	+			+		+
3	<p>Patikslintas rodiklis, matuojantis mokymų naudą „Darbuotojų, per 2025 m. kompetencijų tobulinimo metu įgytas žinias pritaikiusių praktikoje, skaičius procentine išraiška.“ 2025 m. apklausoje dalyvavo 17 individualios</p>	9	+			+		+

	<p>priežiūros darbuotojų. 59 % mokymus įvertino kaip labai naudingus, 41 % – kaip naudingus. 100 % darbuotojų nurodė, kad įgytas žinias pritaikė praktikoje. Mokymai apėmė demencijos priežiūrą, pragulų profilaktiką, griuvimų prevenciją, psichikos sveikatą, ūmių būklių atpažinimą ir kt. Rezultatai aptarti susirinkimo metu ir naudojami planuojant 2026 m. kvalifikacijos tobulinimo planą. Apklausos rezultatai paskelbti įstaigos interneto svetainėje: https://www.varenosspc.lt/uploads/EGQUSS%202025/EQUASS%20rezultai%2C%202025%20m..pdf</p>							
4	<p>2025 m. atlikta visų pagalbos į namus paslaugų srityje dirbančių darbuotojų pareigybių aprašymų peržiūra. Įvertintas funkcijų ir atsakomybių atitikimas teisės aktams bei faktiškai vykdomai veiklai. Nustatyta kasmetinė pareigybių aprašymų peržiūros tvarka, ji įtraukta į metinį 2026 m. veiklos planą. Atnaujinti dokumentai patvirtinti įsakymu, darbuotojai supažindinti.</p>	10	+			+		+
5	<p>Atnaujinta Teisių chartija, susieta su tarptautiniais teisės aktais, konvencijomis žmogaus teisių srityje. Yra parengta vadovaujantis Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, Europos žmogaus teisių konvencija, Europos sąjungos žmogaus teisių chartija, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija ir Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos normomis.</p> <p>Teisių užtikrinimo rodiklis 2025 m., lyginant su 2023 m., padidėjo nuo 76 % iki 83 %, kas rodo sisteminių žmogaus teisių užtikrinimo stiprinimą. Teisių chartija paskelbta viešai: https://www.varenosspc.lt/uploads/EGQUSS%202025/Teisiu%20chartija%202025.pdf</p>	13	+			+		+
6	<p>Pakeista Skundų valdymo sistema. Papildyta kaip asmenys, gaunantys paslaugas namuose ir turintys judėjimo sunkumų, gali pateikti anoniminius skundus ir kaip į juos atsakoma. Galimybė pateikti anoniminius skundus telefonu, internetu, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, artimųjų ar darbuotojų pagalba (perduodant voke užklijuotą raštą). Skundų valdymo sistema paskelbta viešai: https://www.varenosspc.lt/uploads/EGQUSS%202025/SKUNDU%20SISTEMA%202025.pdf</p>	17	+			+		+
7	<p>Atnaujinta ir patikslinta Etikos ir gerovės užtikrinimo politika. Dokumente aiškiai apibrėžtos pasekmės paslaugų gavėjams, nesilaikantiems nustatytų</p>	18	+			+		+

<p>etikos reikalavimų. Jeigu paslaugų gavėjai nesilaiko nustatytų etikos reikalavimų, pirmą kartą jie gali būti įspėjami ir/arba paslaugos gali būti sustabdytos arba nutraukiamos. Sprendimai priimami individualiai, laikantis proporcingumo ir paslaugų gavėjo interesų apsaugos principų.</p> <p>Etikos ir gerovės užtikriimo politika paskelbta viešai Įstaigos interneto svetainėje: https://www.varenosspc.lt/uploads/EGQUSS%202025/Etikos%20ir%20gerovės%20%20politika%202025.pdf</p>								
<p>Open field / Observations * pasikeitė lankomosios priežiūros darbuotojo pareigybės pavadinimas į individualios priežiūros darbuotojo.</p>								

Section 2

Name of the EQUASS Auditor: Kristina Maciūtė-Stukanė

Date: 23 03 2026

	Is the issue relevant for improving the performance on EQUASS Criteria?		Additional comments and recommendations from the EQUASS Auditor
	YES	NO	
1	X		<p>The Organisation reviewed and updated its Quality Policy to ensure alignment with the annual planning cycle. Quality objectives are set annually, integrated into the Annual Activity Plan, and evaluated at the end of the year to identify improvement areas and define corrective actions. The updated Policy was officially approved and publicly published. The recommendation has been implemented.</p> <p><i>Lithuanian:</i> Įstaiga peržiūrėjo ir atnaujino Kokybės politiką, užtikrindama jos suderinamumą su metinio planavimo ciklu. Kokybės tikslai planuojami metams, integruojami į metinį veiklos planą ir reguliariai vertinami metų pabaigoje, identifikuojant tobulintinas sritis ir numatant korekcinis veiksmus. Atnaujinta politika patvirtinta vadovo įsakymu ir paskelbta viešai. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
2	X		<p>Social service provider incorporated outcome measurement into its annual activity plan by conducting persons served' surveys to assess service quality and effectiveness. The 2025 results showed very high satisfaction levels and improvements in rights assurance and quality of life indicators. The findings are analysed and used for continuous improvement. The recommendation has been implemented.</p> <p><i>Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas įtraukė rezultatų matavimą į metinį veiklos planą, vykdydama paslaugų gavėjų apklausas ir vertindama paslaugų kokybę bei efektyvumą. 2025 m. rezultatai parodė labai aukštą pasitenkinimą paslaugomis bei pagerėjusius teisių užtikrinimo ir gyvenimo kokybės rodiklius. Rezultatai analizuojami ir naudojami veiklos tobulinimui. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
3	X		<p>The Organisation refined the indicator measuring training effectiveness and confirmed that all employees apply acquired knowledge in practice. Training covered key areas such as dementia care, mental health, and emergency recognition, and the results are used to plan future professional development. The recommendation has been implemented.</p> <p><i>Lithuanian:</i> Įstaiga patikslino rodiklį, vertinantį mokymų naudą, ir nustatė, kad visi darbuotojai pritaiko įgytas žinias praktikoje. Mokymai apėmė svarbias temas, tokias kaip demencijos priežiūra, psichikos sveikata ir kritinių būklių atpažinimas, o jų rezultatai naudojami planuojant tolimesnį kvalifikacijos tobulinimą. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
4	X		<p>The Centre reviewed all job descriptions in home care services to ensure compliance with legislation and actual practice. An annual review procedure was established and included in the activity plan, and employees were informed about the updated</p>

			documents. The recommendation has been implemented. <i>Lithuanian:</i> Centras peržiūrėjo visų darbuotojų pareigybių aprašymus pagalbos į namus srityje, užtikrindama jų atitiktį teisės aktams ir praktinei veiklai. Taip pat nustatyta kasmetinė pareigybių peržiūros tvarka, kuri įtraukta į veiklos planą, o darbuotojai supažindinti su atnaujintais dokumentais. Rekomendacija įgyvendinta.
5	X		The Organisation updated its Rights Charter in alignment with international human rights documents. This contributed to an improvement in the rights assurance indicator, demonstrating a systematic strengthening of human rights within the Organisation. The recommendation has been implemented. <i>Lithuanian:</i> Įstaiga atnaujino Teisių chartiją, suderindama ją su tarptautiniais žmogaus teisių dokumentais. Įstaigos vertinimu, teisių užtikrinimo rodiklis pagerėjo, o tai rodo nuoseklių žmogaus teisių stiprinimą organizacijoje. Rekomendacija įgyvendinta.
6	X		The Organisation improved its complaints management system by enabling multiple anonymous submission channels, especially for individuals with mobility difficulties. This enhanced accessibility and transparency in handling complaints. The recommendation has been implemented. <i>Lithuanian:</i> Įstaiga patobulino skundų valdymo sistemą, užtikrindama galimybę anonimiškai pateikti skundus įvairiais būdais, ypač asmenims su judėjimo sunkumais. Tai didina prieinamumą ir skaidrumą nagrinėjant skundus. Rekomendacija įgyvendinta.
7	X		Social service provider updated its Ethics and Well-being Policy by clearly defining consequences for non-compliance with ethical requirements and ensuring decisions are made based on proportionality and the protection of persons served' interests. The recommendation has been implemented. <i>Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas atnaujino Etikos ir gerovės užtikrinimo politiką, aiškiai apibrėždamas pasekmes už etikos reikalavimų nesilaikymą ir užtikrindamas sprendimų priėmimą, laikantis proporcingumo bei paslaugų gavėjų interesų apsaugos principų. Rekomendacija įgyvendinta.
<p>General Comment:</p> <p>With this Progress Report, the Social Service Centre of Varėna demonstrates that it has actively implemented the recommendations provided during the audit. The improvements are implemented in the areas of:</p> <ul style="list-style-type: none"> -The Quality Policy; - Annual Activity Plan; - The Charter of Rights; - The System of Complaints' Management; - Some of the results. 			

The Organisation is encouraged to continue its regular review of these areas and take improvement actions if necessary.

In Lithuanian:

Su šia pažangos ataskaita Varėnos socialinių paslaugų centras rodo, kad aktyviai įgyvendino audito metu pateiktas rekomendacijas. Patobulinimai atlikti tokiose srityse, kaip:

- Kokybės politika;
- Įstaigos metinis veiklos planas;
- Teisių Chartija;
- Skundų valdymo sistema;
- Kai kurie rezultatai.

Organizacijai rekomenduojama ir toliau vykdyti reguliarią šių sričių peržiūrą ir, esant poreikiui, jas tobulinti.